

서울 시내버스 운전기사의 직무만족도 결정요인

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1. 시내버스 운전기사 직무만족도 연구의 의의 | 3. 시내버스 운전기사 직무만족도 결정요인 분석 |
| 2. 연구가설 설정과 연구모형 | 4. 정책적 시사점 |

1. 시내버스 운전기사 직무만족도 연구의 의의

- 대중교통 우대정책은 서민층이나 교통빈곤계층의 기본 교통수단을 제공하는 사회보장적 교통복지 차원의 소극적인 의미에서 한걸음 더 나아가, 자동차 대중화 시대의 대체 교통수단을 확충한다는 의미로까지 확대돼야 함. 이것을 교통 이용자의 측면에서 본다면 승용차 이용자에게도 선택적 교통수단일 수 있어야 한다는 의미임. 따라서 고정 승객(captive riders)만이 아니라 선택 승객(choice riders)을 소화해 낼 수 있도록 변화가 이루어져야 함. 이를 위해서는 시내버스가 쾌적성과 안정성 및 높은 수준의 서비스를 확보함으로써 흡인력을 높여야 함.
- 시내버스 운전기사는 교통 서비스 제공의 주체이자 운수업체의 얼굴 역할을 담당함. 교통 산업은 다른 산업과 구별되는 여러 가지 직무 특성을 갖고 있고, 높은 교통사고율을 고려할 때 시내버스 운전기사를 대상으로 한 직무만족도 연구는 중요한 의미를 지님.

2. 연구가설 설정과 연구모형

- 직무만족은 직무와 관련된 욕구충족이나 만족도, 환경요인에 대한 호감 정도 등 연구자의 관점에 따라 다양하게 정의될 수 있음. 직무는 하나의 실체가 아니며, 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계로 이해되어야 함¹⁾.

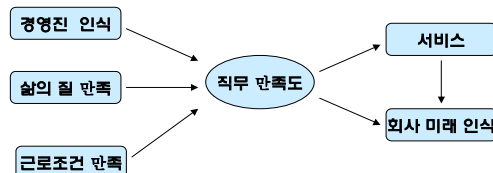
1) 조인환, 1996, "항공사 종사원의 직무만족도가 서비스 제공 수준에 미치는 영향에 관한 연구", 세종대학교 경영대학원 석사학위 논문.

- 직무만족에 대한 측정 방식은 직무를 구성하는 여러 측면의 만족의 복합지표로 보는 관점과 전반적인 만족도를 측정하는 요약지표로 파악하는 방식이 있는데, 본 연구에서의 직무만족도 측정은 후자의 입장을 선택하여 '일/직업에 대한 전반적인 만족'을 측정하는 방식을 취하였음.
- 시내버스 운전기사의 직무만족에 영향을 주는 변수들로 타 산업부문의 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 항목들을 선택하였음.
 - 관리자에 대한 만족도(Satisfaction with Supervisors)나 직장 상사와의 관계
 - 임금을 비롯한 근로조건과 회사정책, 동료관계
 - 근무경력, 근로시간에 대한 생각, 복지혜택 등
 - 신체적, 정신적인 건강
- 호텔 종사원이나 항공산업 종사원을 대상으로 한 직무만족도 연구를 확인한 결과 직무만족도가 높은 종사원은 서비스 제공수준도 높게 나타났음. 이것은 시내버스 운전기사의 직무만족도가 서비스나 안전운행에 미치는 영향이 유의적일 것임을 시사함. 시내버스 운전기사의 직무만족도는 회사의 미래에 대한 인식이나 회사의 주요 정책 추진에 대한 지지도에 영향을 미치게 될 것임. 따라서 본 연구에서는 <표 1>과 같이 연구가설을 설정함.

<표 1> 연구가설 설정

번호	가설
H1	경영진에 대한 긍정적 인식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H2	삶의 질에 대한 만족은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H3	근로조건에 대한 만족은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H4	직무만족도는 서비스나 안전운행에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H5	직무만족도는 회사의 미래에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다
H6	높은 서비스 의식은 회사의 미래에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

- 본 연구의 연구모형을 그림으로 나타내면 (그림 1)과 같음.



[그림 1] 연구모형

3. 시내버스 운전기사 직무만족도 결정요인 분석

○ 표본설계

- 본 연구를 수행하기 위하여 서울소재 시내버스 회사인 한국BRT자동차(주)의 6개노선 시내버스 운전기사들을 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 설문조사를 통해 직무만족도와 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 추정되는 여러 요소들에 대한 만족도를 조사하였으며, 2004년 12월중 총 420부를 배포하여, 이중 381부를 회수하였고, 유효한 설문지 344부를 분석에 사용하였음.

○ 변수의 측정

- 인구학적 변수들은 어떻게 직무만족도의 변이를 낳았는지를 설명할 수 없기 때문에 직무만족도의 결정요인들로 간주할 수 없으므로²⁾, 본 연구에서는 인구학적 변수들을 연구 및 분석과정에서 제외하였음. 직무만족도에 영향을 미치는 것은 직무특성이나 작업환경의 객관적 속성이 아니라 이러한 특성들에 대한 조직구성원들의 경험, 즉 주관적으로 지각된 상황특성들이라는 점에서, 본 연구에서는 상황변수들을 측정하기 위하여 모두 주관적으로 지각된 상황특성들을 반영한 지각척도(perceptual measures)를 사용하여 측정하였음.

○ 표본의 일반적 특성

- 유효응답자의 연령 분포는 20대 1명(0.29%), 30대 93명(27.03%), 40대 161명(46.80%), 50대 88명(25.58%), 무응답 1명(0.29%) 등으로 조사되었으며, 시내버스 경력 분포는 1년 미만 0명, 2~3년 51명(14.8%), 3~5년 110명(31.9%), 5~10년 92명(26.7%), 10년 이상 87명(25.2%), 무응답 4명(1.2%) 등으로 나타남.
- 유효응답자의 주거 형태 분포는 전세 135명(39.2%), 월세 42명(12.2%), 자가 133명(38.7%), 영구임대 5명(1.5%), 기타 25명(7.3%), 무응답 4명(1.2%) 등으로 나타났고, 유효응답자의 최종학력 분포는 초등학교 8명(2.3%), 중학교 74명(21.5%), 고등학교 233명(67.7%), 전문대 16명(4.7%), 대학교 이상 7명(2.0%), 무응답 6명(1.74%) 등으로 나타남. 유효응답자의 부양가족수(본인 포함)는 '1명'이 12명(3.5%), '2명'이 25명(7.3%), '3명'이 88명(25.5%), '4명'이 151명(43.9%), '5명 이상'이 65명(18.9%), 무응답 3명(0.9%) 등으로 나타났음.

2) 고종욱, 1999, "인성특성이 직무만족도에 미치는 영향", 『한국사회학』, 33, pp. 359~387.

○ 요인 분석

- 요인추출을 위해 출근소요시간, 가정형편 만족, 건강 만족, 배차시간 만족, 임금 만족, 휴식시간 만족, 근무일수 만족, 경영진 경영능력, 경영진 민주성, 경영진 사원배려, 교통사고 건수, 법규위반 건수, 승객다툼 건수 등 총 13개의 요인항목에 대해 주성분 분석(Principal Component Analysis)³⁾을 하였고, 요인 적재치의 단순화를 위해서 Varimax 회전방식⁴⁾을 활용하였음. 최종 Varimax 회전 결과는 <표 2>와 같음.

<표 2> 회전된 성분행렬

	성분				
	1	2	3	4	5
경영진 민주성	0.851				
경영진 사원 배려	0.828				
경영진 경영능력	0.816				
배차시간 만족		0.811			
휴식시간 만족		0.778			
임금 만족		0.560			
가정형편 만족			0.817		
건강 만족			0.772		
근무일수 만족					
법규위반 건수				0.756	
승객다툼 건수				0.729	
출근소요 시간					0.754
교통사고 건수					-0.622

- <표 2>에서 요인(성분)1은 경영진의 민주성, 경영진의 사원 배려, 경영진의 경영능력 등 3개 요인의 적재값이 큰 항목으로 '경영진에 대한 긍정적 인식'으로, 요인2는 배차시간 만족, 휴식시간 만족, 임금 만족 등 3개 요인의 적재값이 큰 항목으로 '근로조건 만족'으로, 요인3은 가정형편 만족과 건강 만족 등 2개 요인의 적재값이 큰 항목으로 '삶의 질 만족'으로 각각 명명할 수 있음.

3) 주성분 분석은 통계적 다변량분석기법의 하나로써 일반적으로 다수의 항목에 대하여 측정된 자료를 대상으로 함. 이 기법에서는 측정된 항목들 간의 상관계수나 분산공분산행렬을 이용하여 전체의 변동을 적절히 설명해주는 항목들의 선형결합들을 찾는 데 그 목적이 있음. 각 성분들에 대한 설명정도와 선형결합의 특성은 특성치(eigen value)와 특성벡터(eigen vector)로 표시됨.

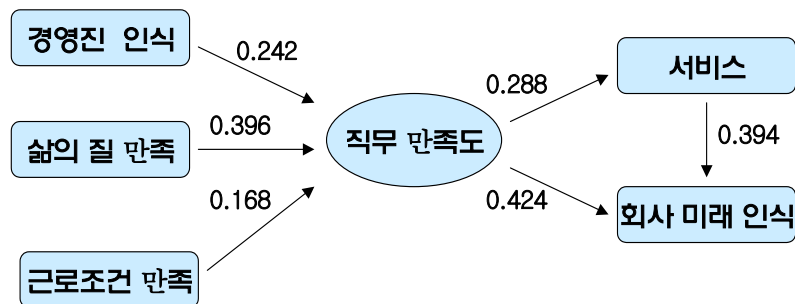
4) Varimax 회전기법은 요인부하량 분산의 극대화, 즉 구조의 단순화를 극대화하기 위한 방식으로, 주성분분석과 달리 인자분석에서는 communalities를 산출하여 상관행렬의 대각선에 사용함. 또한 인자분석은 communalities의 값이 수렴될 때까지 반복해서 인자를 추출하고 회전을 실시해야 함.

○ 경로계수 추정

- 각 요인들간의 관계에 대한 연구가설의 검증 결과는 <표 3>과 (그림 2)로 정리할 수 있음. <표 3>에서 Estimate는 회귀계수, S.E.는 표준오차(Standard Error), C.R.(Critical Ratio)은 회귀분석의 t값으로 볼 수 있으므로, 1.96을 기준으로 유의성을 판단할 수 있음. 앞에서 설정한 연구가설 6개는 t값인 C.R.(Critical Ratio)의 유의성 판단기준인 1.96을 모두 통과하여 $\alpha=0.05$ 에서 통계적인 유의성을 갖는 것으로 나타났음. 따라서 경영진에 대한 긍정적 인식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 비롯한 6개의 가설은 모두 지지되었음.

<표 3> 경로계수 추정 결과

주요경로	Estimate (표준화된 인과계수)	S.E. (표준오차)	C.R. (검정통계량)	P (유의확률)
H1: 경영진 인식 → 직무만족	0.242	0.076	3.583	***
H2: 근로조건 만족 → 직무만족	0.168	0.132	2.263	0.024
H3: 삶의 질 → 직무만족	0.396	0.11	5.84	***
H4: 직무만족 → 서비스	0.288	0.042	3.152	0.002
H5: 직무만족 → 회사의 미래 인식	0.424	0.049	2.964	0.003
H6: 서비스 → 회사의 미래 인식	0.394	0.127	2.37	0.018



[그림 2] 연구모형 분석 결과

○ 연구모형의 경로계수 의미

- <표 4>에서 표준화된 인과계수는 회귀분석후에 얻은 표준화 회귀계수를 의미함. 표준화 회귀계수는 자료를 표준화시키고 얻은 회귀계수로 변수간의 상대적인 영향력의 판단기준이 됨. 경로도형에서의 인과관계를 나타내는 인과효과는 직접효과와 간접효과의 합을 말함. 직접효과는 독립변수가 종속변수에 직접적으로 미치는 영향을 의미하는데, <표 4>에서 경영진에 대한 긍정적 인식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 경로의 경우 경영진에 대한 긍정적 인식 변수가 1단위 증가할 때 직무만족 변수가 0.242만큼씩 증가한다고 볼 수 있음. 간접효과는 독립변수의 효과가 하나 이상의 중간변수에 의해서 매개되어 종속변수에 영향을 미치는 경우를 나타냄. 직무만족도는 회사의 미래에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설에서는 직접효과와 간접효과가 동시에 발생하고 있음.

<표 4> 연구모형의 경로계수

가설 경로	직접효과	간접효과	인과효과
경영진 인식 → 직무만족	0.242	-	0.242
근로조건 만족 → 직무만족	0.168	-	0.168
삶의 질 → 직무만족	0.396	-	0.396
직무만족 → 서비스	0.288	-	0.288
직무만족 → 회사의 미래 인식	0.424	0.114	0.538
서비스 → 회사의 미래 인식	0.394	-	0.394

4. 정책적 시사점

○ 연구결과 요약

- 직무는 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계이며, 직무만족은 근로자가 자신의 근무환경에 대해 느끼는 정서적인 반응이라고 할 수 있음. 교통산업에서의 직무만족은 서비스나 교통사고율과 긴밀한 연관을 갖고 있으며, 경영진에 대한 긍정적인 인식은 직무만족도에 영향을 미치며, 이것은 다시 서비스와 안전운행에 영향을 미침.
- 본 연구는 직무만족도에 영향을 미칠 것으로 보이는 요인들을 독립변수로 하여 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였음. 이에 따라 직무만족도와 관련된 6개의 가설이 설정되었는데, 본 연구모형에 대한 Amos 분석결과, 모든 연구가설이 채택되었음.

- 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 주요한 결정요인은 삶의 질 만족 요인으로 나타났으며(0.396), 다음으로 경영진에 대한 인식(0.242)과 근로조건 만족(0.168)의 순으로 나타났음. 또한 직무만족도는 서비스나 안전운행에 유의미한 영향을 미치는 것으로(0.288) 나타났으며, 직무만족도가 높으면 회사의 미래에 대한 인식이 긍정적으로 형성되는데 크게 기여하는(0.424) 것으로 나타났음.

○ 정책적 시사점

- 서울의 시내버스 교통체계 개편 이후 이전과 달리 경영진의 경영개선 노력이 다양하게 펼쳐지고 있으며, 이것은 교통안전과 서비스증진에 긍정적인 요소로 작용하고 있는 것으로 보임. 최근 시내버스 업계에서는 '불친절 환불요금제도의 도입', '유럽형 시내버스(승차시 승객들이 승차한 후 자리에 앉거나 설 곳에 자리를 잡은 후에 시내버스가 출발하고, 하차시 정류장에 도착한 다음에 승객들이 자리에서 일어나 차에서 내리는 시내버스) 제도의 시행', '무사고운전자 등에 대한 다양한 인센티브 제도의 도입' 등 이전에는 보기 어려웠던 변화의 움직임이 나타나고 있음. 이 같은 경영진의 변화는 직무만족도의 변화로 나타나고 있으며, 이것은 다시 서비스와 안전운행에 기여하는 것으로 볼 수 있음.
- 이 연구는 근로조건이 직무만족도를 결정하는 중요한 요인 중의 하나임에는 틀림이 없지만, 막연한 추측과는 달리 삶의 질 만족이나 경영진 인식이 중요한 요인으로 작용하고 있음을 보여줌.
- 시내버스 업체가 서비스 수준을 높이고 바람직한 기업문화를 만들기 위해서는 운전기사의 근로조건 만족과 삶의 질 만족을 증진시키기 위한 노력과 더불어 경영진에 대한 긍정적 인식을 높이기 위한 노력이 필요한 것으로 보임.

임삼진 | 한양대 연구교수
031-501-4241
isj2020@hanyang.ac.kr